

**PENGARUH DAYA TARIK IKLAN DAN KUALITAS LAYANAN  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG**



**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Univertas Muhammadiyah Surakarta

Disusun Oleh :

**ARDHA MULYA WIBAWA**

**B 100 170 026**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
2021**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul:

### **PENGARUH DAYA TARIK IKLAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG**

Yang ditulis dan disusun oleh:

**ARDHA MULYA WIBAWA**  
**B100170026**

Penandatangan berpendapat bahwa skripsi telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 14 Juni 2021

Pembimbing



**(Drs. Sri Padmantyo, MBA.)**

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta



**(Drs. Drs. Samsudin, M.M.)**

NIP 19570217 1986 031 001

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**PENGARUH DAYA TARIK IKLAN DAN KUALITAS LAYANAN**  
**TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG**

Oleh:

**ARDHA MULYA WIBAWA**  
**B100170026**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Surakarta  
Pada hari Senin, 14 Juni 2021  
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat.

Dewan Penguji:

1. Prof. Dr. Anton Agus Setyawan, S.E., M.Si. (.....)

(Ketua Dewan Penguji)

2. Imron Rosyadi, S.E., M.Si.

(Anggota I Dewan Penguji)

3. Drs. Sri Padmantyo, MBA.

(Anggota II Dewan penguji)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Dr. Drs. Syamsudin, M.M.)

NIP. 19570217 1986 031 001



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp (0271) 717417 Surakarta - 57102

**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ardha Mulya Wibawa  
NIM : B100170026  
Jurusan : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Daya Tarik Iklan dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Ulang

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 14 Juni 2021

Yang membuat pernyataan,

**(Ardha Mulya Wibawa)**

## MOTTO

*Urip iku urup lan, urip iku perkoro rasa*

- Bapak Saya -

*Hidup itu sesimpel 2 perkara, ketika senang bersyukurlah, ketika sedih bersabarlah*

- Saya Sendiri -

*Mengasah mingising budi*

- Hamengkubuwono I -

*Sederhanakan diri, didepan masih panjang, karena hidup tak hanya senang dan indah*

- Nosstress -

## **PERSEMBAHAN**

Alhamdulillah kupanjatkan kepada Allah SWT, atas segala rahmat dan juga kesempatan dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi saya dengan segala kekurangannya. Segala syukur kuucapkan kepadaMu Ya Rabb, karena sudah menghadirkan orang-orang berarti disekeliling saya. Yang selalu memberi semangat dan doa, sehingga skripsi saya ini dapat diselesaikan dengan baik.

Untuk karya yang sederhana ini, maka saya persembahkan untuk ...

- Almarhum Ayahanda dan Ibunda tercinta dan tersayang  
Apa yang saya dapatkan hari ini, belum mampu membayar semua kebaikan, keringat, dan juga air mata bagi saya. Terima kasih atas segala dukungan kalian, baik dalam bentuk materi maupun moril. Karya ini saya persembahkan untuk kalian, sebagai wujud rasa terima kasih atas pengorbanan dan jerih payah kalian sehingga saya dapat menggapai cita-cita.  
Kelak cita-cita saya ini akan menjadi persembahan yang paling mulia untuk Ayah dan Ibu, dan semoga dapat membahagiakan kalian.

## **ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh daya tarik iklan berpengaruh terhadap pembelian ulang dan kualitas layanan berpengaruh terhadap pembelian ulang. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Masyarakat Sukoharjo yang menggunakan Provider Internet XL Axiata sedangkan sampel berjumlah 200 responden dengan teknik pengambilan sampel purposive sampling yaitu masyarakat Sukoharjo yang sudah menggunakan provider internet XL Axiata selama 6 bulan dan Berusia 17 tahun keatas. Berdasarkan hasil penelitian variabel daya tarik iklan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian ulang. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian ulang.

Kata kunci : Daya Tarik Iklan, Kualitas Layanan dan Pembelian Ulang.

## **ABSTRACT**

*The purpose of this study was to analyze the effect of advertising attractiveness on repurchase and service quality on repurchase. The population used in this study is the Sukoharjo community who use the XL Axiata Internet Provider while the sample is 200 respondents with purposive sampling technique, namely the Sukoharjo community who have used the XL Axiata internet provider for 6 months and are 17 years and older. Based on the results of the research, the advertising attractiveness variable has a positive and significant effect on repurchase decisions. The service quality variable has a positive and significant effect on repurchase decisions.*

*Keywords: Ad Attractiveness, Quality of Service and Repeat Purchase.*



## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikum Wr.Wb*

Syukur alhamdulillah penulis penjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat hidayahNya serta memberikan kekuatan, ketabahan, kemudahan dan kedamaian berfikir. Sholawat serta salam yang senantiasa tercurah pada junjungan Nabi Muhammad SAW sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“PENGARUH DAYA TARIK IKLAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG “**.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk melengkapi dan memenuhi syarat guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta. Penulis menyadari sepenuhnya tanpa adanya bimbingan, dorongan dan bantuan dari berbagai pihak, penulis tidak akan mampu melaksanakan skripsi ini dengan baik. Maka dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, bimbingan, petunjuk, ridho, dan kasih sayangmu yang takhenti-hentinya ngkau limpahkan kepadaku.
2. Bapak Dr. Sofyan Anif, M.Si., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Dr. Syamsyudin, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

4. Bapak Imronudin, SE, MS.i Ph.D selaku ketua program studi manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
5. Bapak Drs. Sri Padmantyo, MBA.selaku dosen pembimbing skripsi yang dengan tulus dan sabar telah memberikan banyak arahan, masukan, waktu, tenaga, pikiran untuk memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis dalam menyusun skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Studi Manajemen fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa study.
7. Seluruh staf karyawan di Fakultas Ekonomi dan bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan kelancaran proses administrasi maupun informasi selama kuliah dan penulisan skripsi ini.
8. Teman-teman Managemen angkatan 2017 yang saling memotivasi dan memberikan semangat selama menimba ilmu di UMS.
9. Untuk almamaterku tercinta, Universitas Muhammadiyah Surakarta, terima kasih mengijinkanku berkembang dan menjadi seseorang yang lebih baik, untuk segala kenangan, untuk ilmu pendidikan yang telah kau beri.

Semua pihak yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu, terima kasih atas dukungannya dan bantuannya yang tulus serta doa yang diberikan penulis selama ini demi kelancaran dalam pembuatan skripsi ini. Akhirnya pada ALLAH SWT semua amal baik tersebut penulis kembalikan, semoga ALLAH SWT membalas semua kebaikan mereka yang telah diberikan kepada penulis baik moril maupun materiil dengan balasan yang berlipat ganda.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh sebab itu kritik dan saran pembaca yang bersifat membangun sangat kami apresiasi. Semoga skripsi ini dapat diterima dan bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Surakarta, 14 Juni 2021

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN .....	vi
ABSTRAK .....	vii
ABSTRACT .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian .....	3
D. Manfaat Penelitian .....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
A. Landasan Teori.....	5
B. Kerangka Penelitian .....	9
C. Penelitian Terdahulu .....	10
D. Hipotesis.....	12
BAB III METODE PENELITIAN.....	13
A. Jenis Penelitian.....	13
B. Populasi dan Sampel .....	13
C. Data dan Sumber Data .....	14
D. Metode Pengumpulan Data .....	14

E. Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran.....	15
F. Teknik Analisis Data.....	17
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	22
A. Deskripsi Responden.....	22
B. Analisi Data.....	23
C. Pembahasan.....	30
BAB V PENUTUP.....	32
A. Kesimpulan .....	32
B. Keterbatasan Penelitian.....	32
C. Saran.....	32
D. Implikasi Penelitian.....	33
DAFTAR PUSTAKA .....	34
LAMPIRAN .....	35

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi Operasional .....	15
Tabel 4. 1 Karakteristik Berdasarkan Kelompok Usia.....	22
Tabel 4. 2 Karakteristik Berdasarkan Kelompok Jenis Kelamin .....	22
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Variabel Daya Tarik Iklan.....	24
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	24
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan pembelian ulang .....	25
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas.....	26
Tabel 4. 7 Hasil Uji Normalitas .....	26
Tabel 4. 8 Hasil Multikolinieritas .....	27
Tabel 4. 9 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	27
Tabel 4. 10 Hasil Uji t test .....	28

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian .....	10
---------------------------------------	----

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Data Tabulasi.....	36
Lampiran 2. Karakteristik Responden.....	51
Lampiran 3. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	52
Lampiran 4. Uji Asumsi Klasik .....	56
Lampiran 5. Regresi Linier Berganda.....	59